« E-letter N°7»

La Brie, une destination de villégiature privilégiée pour les seniors franciliens

Une étape décisive….

Le projet que vous suivez depuis plus de deux années désormais, a pris une nouvelle dimension avec le test des différents outils issus des ateliers, après tout un travail collaboratif à la fois passionnant et nourrissant.

En effet, il a visé en permanence à concilier un objectif de fond, presqu'un idéal, la préparation d'un territoire et de ses acteurs à de nouveaux marchés, à travers l'élaboration collective, même avec les clients potentiels, de produits et services adaptés, **avec** le pragmatisme des opérateurs. . Nous avons ainsi abordé le thème de la villégiature à travers un segment de clientèle, les seniors, il en reste d'autres. Cependant, l'atout que représente l'hospitalité pour notre territoire imprime une dimension importante et permanente.

Le projet auquel vous avez participé reste innovant et original. Vous ne l'avez peut être pas vécu comme tel, pourtant, c'est le seul projet de territoire retenu par le ministère de l'industrie dans le cadre de cet appel à projets national. Ce dernier a jugé que le réseau Tourisme en Brie était une vraie force collective, permettant de dépasser les intérêts privés pour construire une dynamique territoriale. Il reste incomplet car il faut aller plus loin, au-delà de l'accompagnement, pour continuer à appréhender les enjeux et apporter des réponses satisfaisantes en utilisant et peaufinant la méthode expérimentée. C'était l'un des objectifs du projet que d'instiller cette envie permanente de co-construction.

L'hospitalité, un sujet permanent !

Le projet a permis d'aborder et d'échanger sur de nombreux thèmes, qui concernent le tourisme sans lui être exclusifs. L'hospitalité est devenue essentielle dans la construction de ce désir de villégiature. On s'aperçoit rapidement que cela ne se résume pas, simplement, à ce que, les uns et les autres, entendent. Cela va bien au-delà de l'accueil dispensé par chacun et dépasse même la notion de tourisme. L'hospitalité est l'affaire de tous, du territoire même, et ne s'applique pas simplement aux personnes de passage. C'est un état d'esprit, une posture qui à défaut d'être naturels, se travaillent, s'organisent, se diffusent. A travers la mise en place du dispositif et des pratiques d'accueil et d'accompagnement tels qu'imaginés dans le cadre du projet, les prestataires volontaires de la phase test ont pu avoir des interprétations et ressentis différents.

Vous souhaitez participer au projet, partager de l'information sur les thèmes, les objectifs, en bénéficier:

Tél. 01 64 04 06 68
samuel.coquin@la-ferte-gaucher.org

On s'aperçoit alors de la dimension plurielle de l'hospitalité : de l'accueil sur le territoire à l'arrivée dans le lieu d'hébergement en passant par la suggestion et l'organisation de parcours, la rencontre avec d'autres intervenants. L'hospitalité traduit aussi une image de ce territoire, telle qu'on la conçoit mais qui peut être bien différente de la perception qu'en ont les autres, à commencer par les visiteurs. C'est un des constats de ce travail, il n'y a pas d'image partagée de la Brie mais davantage un patchwork de photos, d'intuitions, de préjugés…

L'hospitalité peut devenir une technique qui doit se maîtriser, s'enrichir, se transmettre et se partager dans le temps. Elle ne peut souffrir d'approximation car les conséquences sont immédiates et générales. Je reprendrai pour illustrer les propos tenus, il y a quelques années maintenant, par la directrice marketing et communication du Val d'Europe qui est un peu la marraine de cœur de Tourisme en Brie. « *Beaucoup de visiteurs fréquentent mon espace d'accueil (+ d'1.5 million par an). Ils viennent pour mon site mais aussi pour se renseigner sur ce qu'ils peuvent faire autour. Beaucoup cherchent à découvrir du terroir, à rencontrer des artisans, à visiter le patrimoine rural et profiter ainsi pleinement de leur déplacement. Je les conseille sur ce que je connais mais ne peux prendre de risque avec des destinations, des lieux, des prestataires que je n'ai pas éprouvés. En effet, si mon client n'est pas satisfait parce qu'il n'a pas trouvé le site, parce que l'accueil n'était pas à la hauteur ou bien parce que le produit, le service ne l'ont pas satisfait alors c'est son séjour global qu'il jugera négativement, dont ma prestation. C'est un risque que je ne peux pas prendre ! »*. Ces propos sont clairs et illustrent bien qu'un territoire accueillant, hospitalier, c'est un territoire à la fois organisé et en capacité de s'adapter, de manière permanente, aux attentes et besoins de ses visiteurs / clients. Il est aussi capable d'analyser, de mesurer, d'évaluer.

L'hospitalité est ainsi une exigence, celle d'un effort permanent d'autant plus acceptable qu'il est partagé par la majorité des acteurs du territoire et qu'il doit se traduire par de l'activité économique. Pour Tourisme en Brie, cela signifie qu'il faut conforter ce travail collaboratif, lui donner du sens et du corps, faire de cette expérimentation une vraie valeur ajoutée qui doit permettre l'adaptation permanente aux enjeux et évolutions de notre société. Les éléments de l'expérimentation sont en place, il ne reste plus qu'à se les approprier.

Présentation de l'offre

Aux portes de Paris, les Escapades en Brie,

un choix de séjours à fréquenter toute l'année !

ESCAPADES EN BRIE
Information Réservation
Par téléphone : 01 64 04 06 68
Par courriel : tourisme@la-ferte-gaucher.org
Sur le web : www.tourisme-en-brie.
Pour composer votre séjour à la carte,
utilisez notre carnet de voyage en ligne

Une première réunion de sensibilisation a eu lieu le 4 octobre suivie par la mise à disposition des objets, puis le 13 novembre par une réunion de présentation des démonstrateurs aux prestataires intéressés (16). Enfin, les démonstrateurs ont été intégrés à l'offre des prestataires retenus qui ont pu ensuite les tester auprès de leurs clients.

Vous souhaitez participer au projet, partager de l'information sur les thèmes, les objectifs, en bénéficier:

Tél. 01 64 04 06 68
samuel.coquin@la-ferte-gaucher.org

L'expérimentation s'appuyait aussi sur le fil rouge « les escapades en Brie, votre autre maison… » qui permettait de tester des séjours thématiques et évolutifs et une panoplie de services et d'activités accessibles à tous.

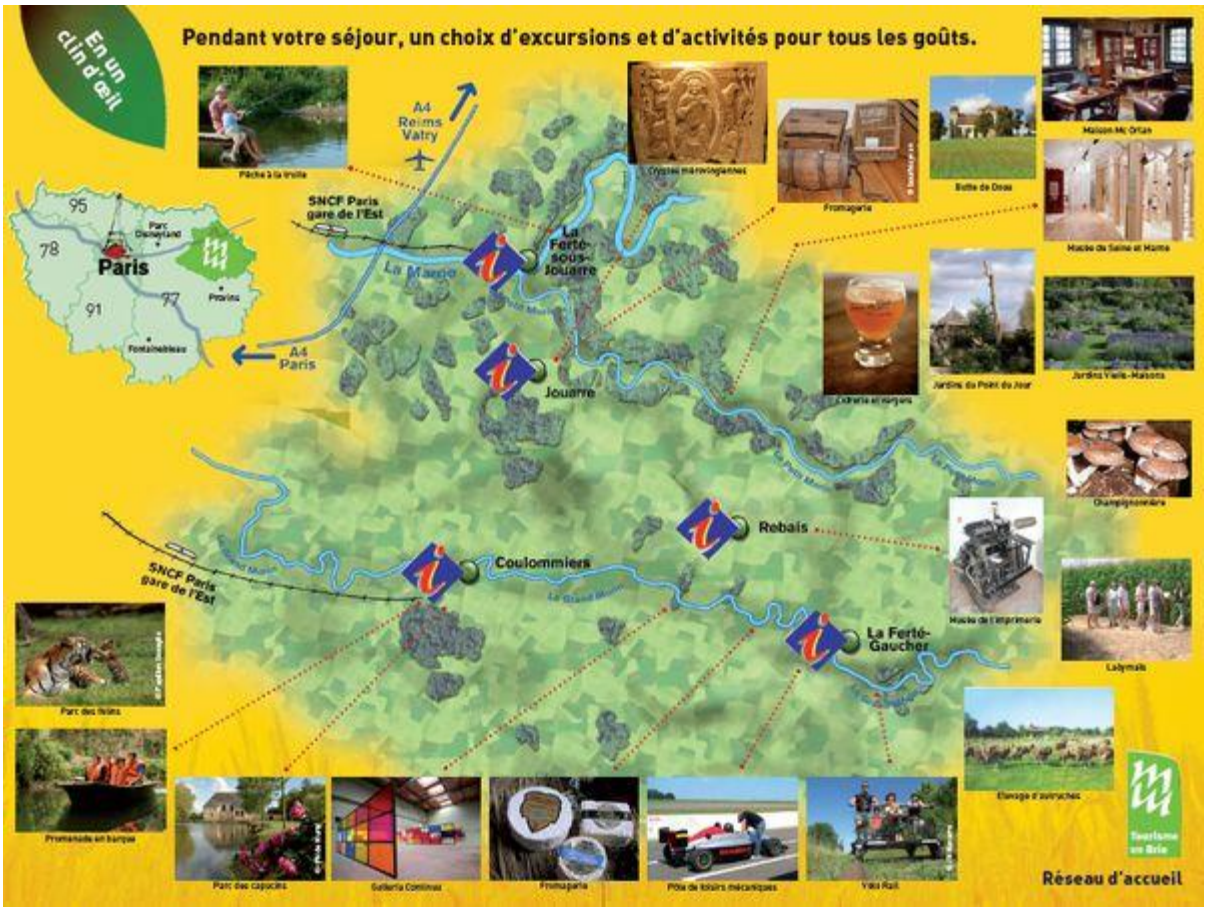
La démarche est axée dans un premier temps, sur l'hospitalité et le dispositif mis à disposition.

Les outils

*Edition d'un dépliant de 10 pages.

Après l'édition d'une brochure groupes, il y a 3 ans, la présente édition est vouée aux courts séjours individuels et présente une alternative tout à fait complémentaire.

*Réédition de la carte touristique Tourisme en Brie qui inventorie tous les membres du réseau et propose une interaction dynamique de parcours



Vous souhaitez participer au projet, partager de l'information sur les thèmes, les objectifs, en bénéficier:
Tél. 01 64 04 06 68
samuel.coquin@la-ferte-gaucher.org

l'autre maison

*Présentation des différents séjours individuels.

PÊCHE
Parcours pêche et gourmandises
en chambre d'hôtes avec Sylvie et Yves
LA NATURE A, ENCORE UNE FOIS, BIEN FAIT LES CHOSES... En effet, au RUSSELET, Sylvie & Yves vous accueillent dans cette demeure entourée par une des multiples boucles de la plus longue rivière française : La Marne.
PÊCHE, NATURE ET GOURMANDISES
Au cours de votre séjour, nous vous proposons une activité pêche en famille ou entre amis pour "hameçons" débutants ou confirmés.
Vous savourerez le goût d'authentiques fromages de la Brie, un miel Briard, des confitures et un jus de pommes issus des fruits du verger que vous pourrez parcourir.
Et si le cœur vous en dit, pourquoi ne pas pousser jusqu'à la visite d'une cave de champagne toute proche !
Les Chambres d'hôtes « LES AMIS DU RUSSELET » vous accueillent au sein d'un parc de 2 hectares, dans une grande maison bourgeoise des années 1850 qui a été entièrement restaurée.
A 2 pas, un splendide plan d'eau de 17 hectares. C'est ici, que nous vous proposons de « taquiner le poisson »
Pour votre séjour pêche, nous proposons l'accès à l'étang privé situé à 500 mètres.
Pour les amateurs débutant, nous mettons à votre disposition 2 cannes à pêche avec hameçons, vers, et nasse pour vos prises si vous ne souhaitez pas les remettre à l'eau.
à partir de
65 €·/PERS.
DU LUNDI AU JEUDI AU CHOIX
3 JOURS, 2 NUITS
* 2 nuits en chambre familiale communicante 4 pers. + petit déjeuner
SERVICES INCLUS*
Bibliothèque,
Jeux de société
Accès wifi, et écran tv
cartes de randonnées
Table de ping-pong, fléchettes
Accès à la piscine
Accès au barbecue
Prêt de bicyclettes
Prêt de matériel pêche
Consigne inter séjours
Animaux acceptés

Vous souhaitez participer au projet, partager de l'information sur les thèmes, les objectifs, en bénéficier:

Tél. 01 64 04 06 68
samuel.coquin@la-ferte-gaucher.org

Les premières conclusions

Les prototypes étaient en tests et ont ainsi été éprouvés, à la fois, par la compréhension de leurs usages par les prestataires et par leur facilité d'usage. Ce n'est pas tant l'analyse de leur usage intrinsèque que les remarques des prestataires qui renforcent le projet. **Ainsi, force est de constater que dans leur grande majorité, les prestataires ont plutôt retenu l'intérêt du processus d'élaboration et de tout le travail réalisé en commun**. Ils sont plutôt enthousiastes sur le fait qu'il ouvre des perspectives. Ce premier enseignement nous conforte dans la certitude que **le travail n'est pas terminé et qu'il doit se poursuivre**.

Les échanges sur l'hospitalité associés aux mots clés du projet (« villégiature », « l'autre maison », etc.) nous renvoient aux considérations recensées plus haut, dans l'article sur l'hospitalité. Ils ont permis de préciser les points jugés fondamentaux pour un bon accueil et de constater qu'il faut les travailler encore davantage :

- C'est être à l'écoute
- C'est la qualité de l'offre, le rapport qualité / prix, le service et les activités, la disponibilité
- C'est à la fois chez chaque prestataire mais aussi au niveau du réseau, du territoire.
- C'est l'affirmation d'un territoire qui s'identifie par la qualité des services et la volonté des habitants d'être des hôtes accomplis mais plus encore des inventeurs de villégiature (le « revenir »)

Ils confirment aussi le problème d'identité du territoire et de la représentation que les uns et les autres peuvent avoir de la Brie. Du fromage au terroir, la palette est large des images et autres préjugés pouvant y être associés. L'exercice est probablement plus difficile que pour certains territoires bien reconnaissables, mais c'est aussi une vraie chance qui ouvre le champ des possibles…

Les outils mis à disposition dans le cadre de l'expérimentation ont été diversement appréciés. Certains pensent qu'ils ont été livrés sans mode d'emploi et que leur usage n'est pas toujours évident. Mais cela faisait partie de l'appropriation. Ainsi, la carte est peut être celui qui a été le moins apprécié. Il y a en effet d'autres possibilités qui, d'un point de vue touristique, semblent plus adaptées. Il est difficile de changer les pratiques et de sortir un peu du rôle stricto sensu de prestataire. Les cartes postales ont le plus dérouté, à la fois parce que leur usage n'est pas évident et parce que chacun pouvait aussi en mesurer les nombreuses possibilités et exploitations.

Au-delà, la démarche a été vécue comme une opportunité de développer des produits supplémentaires et mieux partagés (par les autres prestataires mais aussi par des clients potentiels) mais aussi de **suggérer une organisation**, dans le cadre de Tourisme en Brie, pour mieux porter ces différents projets. Ainsi, la création d'événements a été évoquée qui permettrait de renforcer le caractère thématique des escapades sans pour autant fermer la porte à la souplesse, toujours nécessaire. L'idée étant de rapprocher régulièrement les visiteurs des habitants

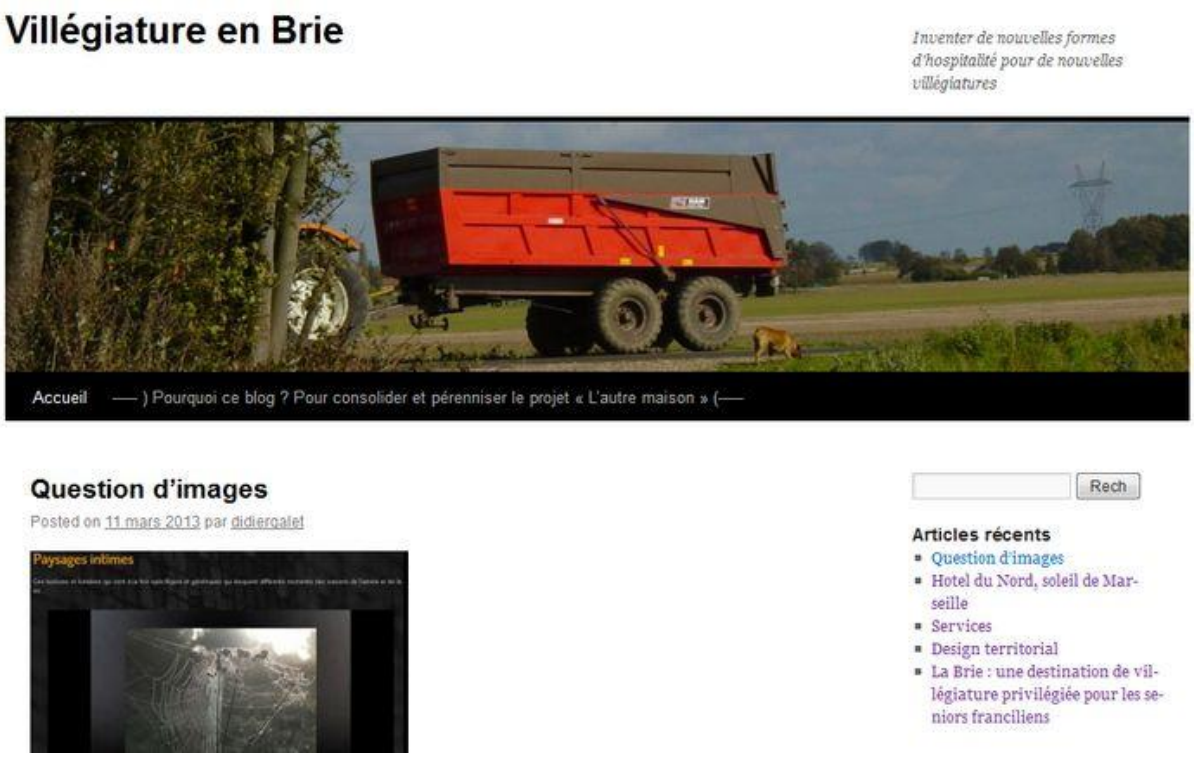
à travers des moments de partage pour renforcer le caractère de villégiature. L'autre aspect envisagé est de **concevoir des produits en réseau et au sein du réseau**, de proposer des éductours pour encourager l'approche immersive. L'idée d'un week-end de mobilisation de différents prestataires pourrait faire l'objet d'un produit en soi.

La notion de visibilité des offres disponibles a été évoquée, elle est fondamentale pour le visiteur qui doit, facilement, savoir ce qu'il peut faire et quand. Nous sommes en plein dans ce projet d'hospitalité qui organise, révèle, rend accessible.

Villégiature en Brie : s'inscrire dans le temps !

Les différents éléments surlignés confirment, s'il en était besoin, qu'une méthode a été diffusée qui commence à tracer son chemin dans les esprits. Elle encourage à un travail plus collaboratif qui s'inscrit dans la durée et ne peut se résumer simplement à l'élaboration de produits mais qui doit aussi réfléchir sur un fond plus structurant, qui permet de se distinguer, d'être plus en phase avec les besoins et attentes. En cela, l'approche design est un succès. L'autre élément important est cette inscription fondamentale dans la durée pour questionner, produire, adapter, échanger.

Nous vous proposons de la matérialiser par un blog : http://villegiatureenbrie.wordpress.com


Villégiature en Brie
Inventer de nouvelles formes d'hospitalité pour de nouvelles villégiatures
Accueil
) Pourquoi ce blog ? Pour consolider et pérenniser le projet « L'autre maison » (
Question d'images
Posted on 11 mars 2013 par didiergalel
Paysages intimes
Rech
Articles récents
Question d'images
Hotel du Nord, soleil de Marseille
Services
Design territorial
La Brie : une destination de villégiature privilégiée pour les seniors franciliens

Vous souhaitez participer au projet, partager de l'information sur les thèmes, les objectifs, en bénéficier:

Tél. 01 64 04 06 68
samuel.coquin@la-ferte-gaucher.org

Ce blog est le pari de l'inscription du projet dans la durée. C'est un espace de liberté, de recherche et de développement qui a plusieurs fonctions.

La première en importance et dans le temps est de créer un laboratoire vivant où l'on poursuit la démarche engagée en combinant, d'une part, l'action du quotidien, la vente de produits dont les escapades en Brie, le renforcement du réseau Tourisme en Brie, la création de solidarités plus fortes et plus naturelles et, d'autre part, la réflexion sur notre avenir de territoire de villégiature. C'est la tension entre ces deux activités complémentaires qui peut nous faire avancer sur les deux axes en même temps. Ce blog est conçu comme un espace de liberté pour tester des idées, creuser les concepts, et les confronter à notre réalité.

Deuxièmement, c'est aussi un outil de communication, qui sera rattaché ensuite au site *www.**tourisme-en-brie**.fr.* Il a la capacité virale des blogs, qui est très forte, et sera rattaché ensuite au site *www.**tourisme-en-brie**.fr.* qui permet d'échanger tout en parlant production touristique, produits et services. Ce pari est en soi une vraie innovation.

C'est, enfin, un lieu d'expérimentation qui doit prolonger, dans l'esprit et dans les faits, la démarche initiée et de la rendre visible et accessible, même et surtout aux usagers. Ce blog est le prolongement de ce projet innovant, il vous appartient aussi et de manière ponctuelle ou régulière, il vous invite à réfléchir et réagir aux pistes et concepts abordés.

Conclusion

Ce projet ouvre de nouvelles pages pour un territoire dont la seule force (la seule issue ?) est de s'organiser et de développer des pratiques de collaboration, une projection et des envies collectives. Il a donné aussi de nouvelles perspectives en suggérant, révélant des cibles clientèles pouvant être intéressées et intéressantes. Il a été une bonne opportunité de se saisir du thème de « tourisme pour tous » pour renforcer une gamme de prestations pouvant concerner différents publics, différents modes de consommation.

Ce travail déployé à l'échelle d'un territoire rappelle celui réalisé, quotidiennement, au sein de grandes entreprises qui triturent, testent et commercialisent des produits et services se rapprochant au plus près des attentes des consommateurs, pour se démarquer de la concurrence. Il se distingue par cette démarche collective qui rapproche des acteurs aux sensibilités différentes mais se retrouvant dans l'envie de promouvoir leur territoire et de créer de l'activité, du lien, de la valeur. Le territoire se met alors en mouvement pour faire de l'hospitalité sa marque de fabrique.

Vous souhaitez participer au projet, partager de l'information sur les thèmes, les objectifs, en bénéficier:
Tél. 01 64 04 06 68
samuel.coquin@la-ferte-gaucher.org

Le travail commence maintenant pour capitaliser sur ces derniers mois et, surtout, pour affirmer une spécificité, des offres, une organisation qui permettront au territoire et aux acteurs de Tourisme en Brie de défendre leur différence dans un contexte touristique qui va être davantage concurrentiel. C'est donc une vraie chance à saisir….

Vous souhaitez participer au projet, partager de l'information sur les thèmes, les objectifs, en bénéficier:
Tél. 01 64 04 06 68
samuel.coquin@la-ferte-gaucher.org